

# Associazione Telefono Amico Treviso



[treviso@telefonoamico.it](mailto:treviso@telefonoamico.it)



**TelefonoAMICOItalia**  
VOLONTARI IN ASCOLTO  
CENTRO DI TREVISO

800 367 577  
199 284 284



**Il più grande ostacolo  
nella comunicazione  
personale è l'incapacità  
umana di ascoltare con  
intelligenza,  
comprensione e abilità  
ciò che dicono gli altri**



***Carl R. Rogers***

***Psicologo statunitense,  
fondatore della terapia non direttiva***



Opuscolo pubblicato dall'Associazione Telefono Amico Treviso grazie al contributo (Fondi L. 266/91) di "Volontarinsieme - CSV Treviso".  
Novembre 2017

Le difficoltà che ognuno di noi incontra nel corso della propria vita portano spesso molta sofferenza e un senso di solitudine. Condizioni che compromettono il nostro **benessere** e, a volte, si trasformano in patologie depressive che possono indurre a loro volta apatia ed isolamento e rendere necessario l'utilizzo di farmaci.

A volte però basta semplicemente che qualcuno ci ascolti e lo stato d'animo migliora sensibilmente.

Ma quante volte ci sentiamo **veramente ascoltati**?

Tutto il significato e la portata dell'ascolto sono racchiusi nel termine "veramente". Per **saper ascoltare** non basta infatti attivare l'udito: è necessario un atteggiamento globale chiamato **ascolto empatico**.

Ascoltare in modo empatico non è una capacità innata, ma si può sviluppare attraverso un'adeguata formazione e opportune modalità di accoglienza e accettazione dell'Altro.

Questo leitmotiv accompagna l'Associazione Telefono Amico Treviso nei 23 anni di presenza sul territorio: un servizio telefonico quotidiano a testimoniare l'inestimabile **valore** di un vero ascolto.

Noi tutti Volontari abbiamo la forte consapevolezza di come il servizio telefonico fondato sull'**anonimato** e sull'ascolto empatico abbia un reale e positivo impatto sulla **Persona** e quanto la diffusione della cultura dell'ascolto rappresenti una condizione importante per favorire la **coesione sociale** e l'inclusione di ogni Cittadino.

Per tutti questi motivi continuiamo ad esserci! Ci siamo per tutti coloro che nel disagio di un momento, nella sofferenza o nella disperazione possono trovare un punto di riferimento per non sentirsi soli.

Ma noi vogliamo esserci anche per il nostro essere **Volontari** perché abbiamo sperimentato che saper ascoltare in modo empatico migliora anche le nostre relazioni personali, come ci dimostra l'energia e la gratificazione che percepiamo quotidianamente quando ascoltiamo "veramente".

Antonella Cestaro  
Presidente dell'Associazione  
Telefono Amico Treviso

# CHI È E COME È NATO

**1906**

A New York nasce il primo nucleo di Telefono Amico, un servizio per far fronte al problema dei suicidi

**1953**

Dopo la seconda guerra mondiale, il modello viene poi importato in Inghilterra (Life Samaritans Service)

**1960**

Telefono Amico arriva in Italia e assume la denominazione 'Telefono Amico Italia'

**1973**

Con la definitiva approvazione della 'Carta Nazionale dei Telefoni Amici Italiani', vengono tracciate le linee guida del servizio di Telefono Amico

**1994**

Nasce l'**Associazione Telefono Amico Treviso** in forma di onlus che, dal 2002, è associata al Telefono Amico Italia adottandone le regole, i comportamenti e le competenze secondo i criteri internazionali e una formazione continua derivata da studi scientifici oltre che dall'esperienza maturata sul campo

# TELEFONO AMICO TREVISO

L'Associazione Telefono Amico Treviso è una **onlus** membro del Telefono Amico Italia-Onlus, a sua volta un'organizzazione costituita da 20 centri e circa 600 volontari sparsi in tutta Italia che aderisce ad I.F.O.T.E.S. (*International Federation of Telephone Emergency Service*).

L'Associazione Telefono Amico Treviso è stata fondata con atto registrato a Treviso il **28 febbraio 1994** al nr.204 mod.71 ME Privati ed è iscritta al Registro Regionale delle organizzazioni di volontariato al nr.TV0221 dal 19 febbraio 1997.

L'Associazione Telefono Amico Treviso collabora con il Comune di Treviso e il Comune di Silea con cui, insieme all'Ulss 2 e alla Fondazione "De Leo Fund", ha organizzato nel 2016 il convegno "Parliamo del suicidio? Un contributo alla prevenzione".

Nel corso degli anni, la storia di Telefono Amico Treviso ha dato vita a diverse **collaborazioni sul territorio**. Crediamo infatti che solo lavorando in rete sia possibile offrire un servizio di qualità e sviluppare al meglio quella solidarietà di cui tutti abbiamo bisogno.



## L'Associazione

Telefono Amico Treviso è un'Associazione **apolitica**, **apartitica** e **aconfessionale**.

Per essere Soci è necessario:

- ✔ essere maggiorenni
- ✔ condividere le finalità dell'Associazione
- ✔ accettare le norme dello Statuto e del Regolamento generale
- ✔ aver partecipato ad una formazione teorica e pratica inerente le tematiche della relazione d'aiuto e della comunicazione efficace, seguita da un tirocinio con l'affiancamento di un Tutor
- ✔ aver condiviso e verificato, con i Volontari preposti a tale compito, la propria motivazione e predisposizione al servizio di ascolto.

## Il Servizio

Telefono Amico Treviso offre un servizio di ascolto telefonico per due tipologie di Utente e con modalità diverse:

- ✔ presta **ascolto empatico a chi chiama** per condividere il disagio o una sofferenza emotiva garantendo l'**anonimato** delle due figure coinvolte, Volontario e Utente. La relazione si svolge nel **qui ed ora** e si chiude con la chiusura della telefonata. L'iniziativa della chiamata telefonica è presa dall'Utente che è libero di mantenere, interrompere e ristabilire il contatto
- ✔ effettua **chiamate di "compagnia" agli anziani** del Comune di Treviso e di Silea segnalati dai servizi sociali per la loro condizione di solitudine. La relazione si rinnova ogni settimana, non ha il vincolo dell'anonimato, ma della privacy.

## L'Organizzazione

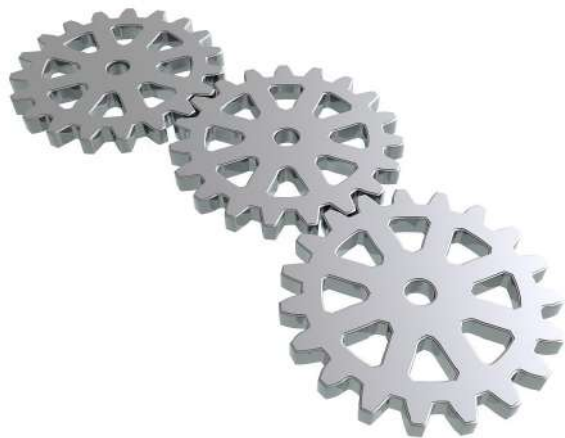
L'organizzazione dell'Associazione Telefono Amico Treviso è definita dallo **Statuto** e dal **Regolamento generale** che delineano gli organi, i ruoli e i comportamenti; esistono i Soci, il Presidente, il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori e il Collegio dei Probiviri.

Tutte le attività istituzionali e non sono fornite **a titolo gratuito** da parte dei Soci.

## I Finanziamenti

Telefono Amico Treviso si sostiene con le **quote sociali** pagate dai Soci, le **donazioni** e la **realizzazione di progetti** dedicati. A tale proposito, è centrale ed estremamente importante la preziosa collaborazione con il Centro Servizi del Volontariato di Treviso.

Per facilitare le attività di raccolta fondi, è stato creato un team che si occupa di fundraising e che progetta attività – sia interne sia aperte all'esterno –, per veicolare temi d'interesse e di aiuto ai Soci e alla Cittadinanza, realizzati in un ambiente sereno e in condivisione delle esperienze.



## La mission

La mission di Telefono Amico Treviso è definita dalla Carta Nazionale e dallo Statuto e riguarda:

Fornire un servizio di **ascolto di qualità** a chiunque si trovi in uno stato di crisi o di necessità. Il servizio si svolge nell'**assoluto rispetto della Persona nella sua interezza**, non proponendo risposte risolutive ai problemi ascoltati, ma accogliendo senza giudizio i vissuti dell'Utente e facilitando l'esplorazione del proprio disagio, delle emozioni e dei bisogni coinvolti.



Promuovere progetti e attività di formazione la cui finalità rientri nell'**educazione all'ascolto empatico**. L'Associazione Telefono Amico Treviso accoglie le finalità del Progetto europeo "Project EmPoWERing Educational Path for Emotional Well-Being. Listening skills" che sono volte ad implementare le competenze del Volontario che opera nelle helplines e contribuisce alla sua realizzazione.







Costituire un **osservatorio permanente sulla realtà del territorio** collaborando e facendo rete con enti e organizzazioni che condividono le stesse finalità.



Promuovere attività che possano **sviluppare le competenze dei Volontari ed il loro Benessere** soprattutto considerando che il tempo dedicato all'attività associativa viene espletato nel proprio tempo libero a titolo gratuito. Secondo alcuni studi condotti sulle helplines americane dedicate al suicidio, il servizio offerto dai Volontari viene apprezzato molto dall'Utenza in quanto rende più umano il contatto rispetto ad interventi più tecnico-specialistici.



# I VALORI CONDIVISI

In occasione dei 50 anni di Telefono Amico Italia, i Volontari di tutti i Centri presenti sul territorio si sono incontrati a Palermo per il 31° Congresso nazionale. Un'occasione per riflettere sui valori alla base del nostro impegno a sostegno del dialogo e focalizzato a far crescere la cultura dell'ascolto.



**Cambiamento.** Attraverso un corso di formazione sulla comunicazione, operiamo in noi un cambiamento che ci rende più attenti all'Altro sia durante il servizio di ascolto sia nella nostra vita personale

**Ascolto.** Il valore assoluto del nostro servizio. Mettiamo al centro l'Altro, ascoltiamo le sue emozioni, i suoi sfoghi, i suoi pianti, i suoi silenzi, le sue risate...

**Fiducia.** Cerchiamo di creare un clima di fiducia, in modo che ci sia un dialogo aperto e sincero con l'Operatore. Fiducia nella persona, fiducia nel servizio

**Rispetto.** Diamo e chiediamo rispetto, come valore imprescindibile nel rapporto con un'altra persona, senza mai giudicare ciò che ascoltiamo

**Anonimato.** Gestiamo il servizio nel rispetto dell'anonimato altrui per una garanzia di piena riservatezza

# IN TELEFONO AMICO TREVISO

**Parità.** Impostiamo l'ascolto mettendoci su un piano di assoluta parità con chi ci chiama, perché durante la telefonata facciamo un percorso insieme, parallelo, senza nessun pregiudizio o discriminazione di sesso e genere, religione, nazionalità, provenienza, scelte politiche, preferenze sessuali...

**Accoglienza.** Il servizio è attivo 7 giorni su 7. Accogliamo chiunque chiami, rispondendo con un atteggiamento gentile e cortese che lo metta a proprio agio e lo faccia sentire pienamente accettato

**Empatia.** Caratteristica basilare del nostro ascolto è riuscire ad entrare in empatia, per capire pienamente il vissuto emotivo di chi ci chiama, cambiando prospettiva e calandoci nei suoi panni

**Disponibilità.** Siamo presenti 365 giorni l'anno, per non lasciare mai solo chi, anche nei giorni di festa, sente il bisogno di parlare con una voce amica

**Competenza.** Frequentiamo un corso di formazione iniziale della durata di circa 60 ore e continuiamo ad aggiornarci attraverso incontri e discussioni con volontari, psicologi e counselors.

# ESSERE VOLONTARI

Il Socio Volontario partecipa alla vita associativa attraverso l'effettivo servizio telefonico e la formazione mensile. All'interno dell'Associazione operano inoltre alcuni gruppi di lavoro specialistici.

Nell'**attività ordinaria**, il Socio ha l'obbligo di svolgere almeno 10 ore al mese di ascolto telefonico e di partecipare ad un incontro mensile dedicato all'organizzazione della vita associativa e al miglioramento delle competenze di ascolto.

Negli incontri, ciascun Socio mette a disposizione del gruppo e delle finalità associative le proprie abilità, i talenti e le competenze specifiche.

Il Socio ha l'obbligo di pagare annualmente la quota sociale

Nell'**attività specialistica**, il Socio può partecipare ai gruppi che si occupano dell'attività di segreteria, di formazione, di progettualità, di promozione e di raccolta fondi



# IN TELEFONO AMICO TREVISO



Scelta

Formazione

Valutazione

Servizio

Formazione  
continua

Prima di diventare Volontario dell'Associazione Telefono Amico Treviso è necessario partecipare ad un corso di **formazione teorico-pratico** che si svolge con una frequenza settimanale ed è condotto da formatori interni ed esterni, esperti della **relazione** e della **comunicazione efficace**.

A conclusione del corso di preparazione, il Candidato Socio potrà considerare la sua personale motivazione con maggiore **autoconsapevolezza** al fine di verificare, condividendo con i Volontari preposti al compito, se le attività di volontariato che il servizio di Telefono Amico richiede sono adeguate alle proprie caratteristiche e aspettative personali.

Mensilmente, ogni Socio parteciperà inoltre ad **attività formative programmate** per facilitare l'elaborazione dei vissuti delle telefonate, il miglioramento delle competenze di ascolto e per contribuire al buon clima di gruppo utile al benessere dei Volontari.

L'attività formativa viene indirizzata e supportata anche a livello nazionale, attraverso una Commissione formata da esperti formatori che, due volte all'anno, condivide con i Centri locali gli indirizzi e le esperienze dei Volontari. La Commissione ha il compito di tracciare le linee guida in tema di formazione per rispondere sia ai bisogni di **crescita personale** dei Volontari, sia per prepararli a confrontarsi con quelli che si rivelano come **bisogni sociali emergenti**.

# COME SOSTENERE LE ATTIVITÀ

È possibile sostenere le attività e i progetti dell'Associazione Telefono Amico Treviso attraverso piccoli gesti

## Con un'erogazione liberale

attraverso bonifico bancario intestato a:

Associazione Telefono Amico Treviso

Unicredit IBAN IT83K0200812012000097785509

## Destinando il 5x1000

al momento della dichiarazione dei redditi, destinare a favore di Telefono Amico Italia - Centro di Treviso, inserendo il codice fiscale 94028880261 e ponendo la propria firma nello spazio dedicato alle organizzazioni non lucrative di utilità sociale (il primo in alto a sinistra)

## "Dona ora"

è possibile effettuare una donazione a Telefono Amico Treviso attraverso il portale "ilMioDono - La rete della solidarietà di Unicredit", collegandosi al sito

[https://www.ilmiodono.it/it/organizzazioni/?id\\_organizzazione=738](https://www.ilmiodono.it/it/organizzazioni/?id_organizzazione=738)

## Collabora con noi!

Metti a disposizione le tue competenze per aiutare la nostra organizzazione a migliorare le attività di raccolta fondi. Se sei interessato/a, scrivi a [treviso@telefonoamico.it](mailto:treviso@telefonoamico.it)



# VUOI FAR PARTE DI TELEFONO AMICO? DIVENTA UN NOSTRO VOLONTARIO

Puoi trovare tutte le informazioni  
su come si diventa volontari,  
come si svolge il servizio ed altro  
ancora ai seguenti recapiti:



800 367 577



199 284 284



[treviso@telefonoamico.it](mailto:treviso@telefonoamico.it)



[www.telefonoamico.it](http://www.telefonoamico.it)



Telefono Amico Italia - Centro di Treviso

**DA UNA  
SITUAZIONE DI  
SOFFERENZA È  
POSSIBILE USCIRE.  
DIALOGANDO.  
IN MODO ANONIMO.**



**TelefonoAMICOItalia**  
VOLONTARI IN ASCOLTO  
CENTRO DI TREVISO

800 367 577  
199 284 284

